



VOYAGEZ
AVEC LE SOURIRE !

CONTRAT INDIVIDUEL

MULTIRISQUE COMPLÉMENTAIRE CARTE BANCAIRE N°9552

Dispositions générales valables pour toutes les souscriptions à compter du 1er Février 2024

POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE
DURANT VOTRE VOYAGE

Merci de contacter le 01 55 98 57 87

Plateau d'assistance
7J/7 – 24H/24



TÉLÉCHARGEZ
LES CONDITIONS GÉNÉRALES

SCANNEZ LE QR CODE CI-DESSOUS



MERCI DE NOUS CONTACTER

POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE
DURANT VOTRE SÉJOUR
(Frais médicaux à l'étranger, Assistance, Rapatriement)



Plateau d'assistance
7J/7 – 24H/24

Depuis la France - Tél. : 01 55 98 57 87
Depuis l'étranger - Tél. : +33 (0)1 55 98 57 87
Mail : voyage@mutuaide.fr

POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE
(Annulation, Bagages, Interruption de séjour, etc.)



DEVIENT

XPLORASSUR

filiale
FINAXY

Site internet de déclaration de sinistres :
mondossiertui.xplorassur.com

Du lundi au vendredi 9h00 - 17h00
Depuis la France - Tél. : 05 34 45 32 18
Depuis l'étranger - Tél. : +33 5 34 45 32 18

Si vous êtes adhérent au contrat Complémentaire Carte Bancaire, dès la connaissance de l'événement vous devez contacter et déclarer le sinistre auprès de l'assureur de votre carte bancaire, avec laquelle vous avez réglé le séjour. SAUF, dans le cas d'un rapatriement, vous devez contacter MUTUAIDE ASSISTANCE.

FORMULE

GARANTIES	Multirisque Complémentaire Carte Bancaire
Annulation	•
Annulation avec épidémie/pandémie	•
Assistance	•
Assistance avec épidémie/pandémie	•
Bagages	•
Interruption totale ou partielle de séjour	•
Départ manqué	•
Départ impossible	•
Retard de vol	•
Retour impossible	•

PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Frais d'annulation	Le jour de la souscription au présent contrat	Le jour du début du voyage
Autres garanties	Le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur)	Le jour du retour du voyage

Les garanties ci-dessus sont applicables uniquement pendant la durée des prestations correspondant à la facture délivrée par l'organisateur du voyage, avec un maximum de 90 jours consécutifs à compter de la date de départ.

La garantie Annulation vous est acquise que si ce contrat est souscrit le jour de l'achat de votre voyage ou avant la date de facturation des frais d'annulation indiqués au barème des conditions de vente des prestations faisant l'objet de cette annulation.

Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquée sur la facture de réservation de votre agence de voyages sont acquises.

DISPOSITIONS GENERALES

QUELQUES CONSEILS

- Avant de partir dans un pays de l'Espace Economique Européen, munissez-vous de la carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e), afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux (www.ameli.fr).
- Avant de partir à l'étranger, si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages ;
- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

ATTENTION

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.

RENSEIGNEMENTS UTILES

Pour tout renseignement avant votre départ concernant le contrat assurance TUI

**ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE exerçant sous la marque commerciale
XPLORASSUR**
8-10 rue du pont de Tounis - BP 90932 - 31000 TOULOUSE
Tél. : 05 34 45 32 18
Site internet de déclaration de sinistres :
mondossier.tui.xplorassur.com

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

ANNULATION

- Vous devez faire part de votre annulation à l'organisateur de votre voyage dès la survenance de l'événement empêchant votre départ ou au plus tard dans les 48 h et dans les 5 jours suivant cette annulation, adresser à ASSURINCO le certificat médical relatant la maladie, l'accident ou le décès ayant empêché le départ, en sus du bulletin d'inscription, la facture du dédit versé à TUI et la déclaration jointe à cette dernière.

ATTENTION : POUR LE REMBOURSEMENT EFFECTUÉ PAR LA COMPAGNIE D'ASSURANCES, SEULE LA DATE DU CERTIFICAT MÉDICAL, D'HOSPITALISATION OU DE DÉCÈS FERA FOI.

Dans les 2 premiers cas, c'est la date de la première manifestation de la maladie qui sera prise en considération.

BAGAGES

- En cas de vol : la déclaration de vol devra être faite exclusivement auprès des autorités légales du pays dans lequel le sinistre s'est produit et impérativement dans les 48 h, suivant le vol. Pour l'assurance, vous adresserez l'original du récépissé de déclaration de vol.
- En cas d'avarie bagage pendant les transports aériens, routiers, ferroviaires ou maritimes : la déclaration devra être faite auprès du transporteur concerné.

N.B. - En cas de problème pendant le transport aérien, outre la déclaration vous devez adresser impérativement à ASSURINCO, les billets d'avion et les tickets d'enregistrement des bagages. En l'absence de ces documents, la compagnie d'assurance ne pourra intervenir.

INTERRUPTION DE SÉJOUR

- En cas d'interruption partielle de votre séjour : vous devez adresser à ASSURINCO votre facture d'activités ainsi que le n° de dossier ouvert auprès du plateau d'assistance.
- En cas d'interruption totale de votre séjour : vous devez adresser à ASSURINCO votre facture de voyage ainsi que le n° de dossier ouvert auprès du plateau d'assistance.

FRAIS MÉDICAUX

- Si vous réglez des frais médicaux à l'étranger, MUTUAIDE ASSISTANCE peut intervenir en complément des remboursements perçus de vos organismes sociaux à réception :
 - des originaux des décomptes de remboursement de ces organismes,
 - des photocopies des factures des frais réellement engagés.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Contactez :

MUTUAIDE
126 rue de la Piazza
CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex.

par téléphone : +33 1 55 98 57 87 / +33155985787

par mail : voyage@mutuaide.fr

Aucun retour anticipé ou rapatriement médical ne pourra être pris en charge par MUTUAIDE s'il n'a pas fait l'objet d'un accord préalable de notre service technique ou médical.

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

FORMULE MULTIRISQUE COMPLEMENTAIRE CARTE BANCAIRE

Garanties	Montants Maximum	Franchises
ANNULATION		
Frais de dossier	Frais réels	-
ANNULATION POUR MOTIF MÉDICAL		
Maladie grave, accident corporel grave, décès	6 500 € / personne 32 000 € / évènement	15 € / personne
ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE		
Maladie grave suite à épidémie ou pandémie	6 500 € / personne 32 000 € / évènement	75 € / personne
Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température		
Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19		

ANNULATION POUR AUTRES MOTIFS		
Annulation pour tout autre motif (sauf ceux stipulés ci-dessous) :		15 € / personne
Modification de la date des congès préalablement validés par votre employeur		25% du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de 150 €* *Lorsque le prix du Voyage est inférieur à 150 € par personne assurée : Franchise de 15 € par personne assurée
Perte ou vol caractérisé des papiers d'identité à moins de 30 jours du départ	6 500 € / personne	
Annulation pour un attentat ou acte de terrorisme	32 000 € / évènement	
Annulation pour une catastrophe naturelle		
Annulation toutes causes		
Frais de modification ou de report		Selon motif
DEPART IMPOSSIBLE		
Frais de transport (aéroport/domicile)	75 € / personne et 300 € / évènement	Aucune
Frais de report	5% du prix du voyage - maximum 150 € / personne	Aucune
Annulation du voyage s'il est organisé autour d'un évènement à caractère exceptionnel	Remboursement partiel ou total	100 € / personne
DEPART MANQUE		
Départ manqué	650 € / personne	Aucune
RETARD DE VOL		
Retard d'avion supérieur à 3 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier ou vol charter	Indemnisation forfaitaire : Moyen courrier = 70 € / personne Long courrier = 150 € / personne	Aucune
BAGAGES		
Perte, vol ou détérioration	2 500 € / personne	Aucune
Bris des lunettes	150 € / personne	Aucune
Effets de 1 ^{er} nécessité	> 24 h - 150 € / personne > 48 h - 250 € / personne	Aucune
Retard de livraison : Prise en charge des frais de location d'un Sac de Golf	100 € / jour - maximum de 5 jours	24 heures
Frais de reconstitution suite vol des pièces d'identité	150 € / personne	Aucune
Indemnisation en cas de vol, perte ou dommage par la compagnie de transport du Sac de Golf	2 000 € / sac de Golf enregistré	50 € / sac de golf assuré
INTERRUPTION TOTALE OU PARTIELLE DE SEJOUR		
Remboursement des prestations temporaires non utilisées	Forfait de 100 € / jour - maximum 3 jours	Aucune
Remboursement des frais de séjour non effectué en cas : de retour anticipé, de rapatriement	6 500 € / personne 32 000 € / évènement	Aucune
Voyage de remplacement en cas de rapatriement médical	6 500 € / personne 32 000 € / évènement Sous forme d'Avoir valable 18 mois, sur un prochain voyage	Aucune
RETOUR IMPOSSIBLE		
Prolongation de séjour	80 € / nuit - 5 jours maximum	1 nuit
Prolongation des garanties Assistance, bagages et RC	8 jours maximum	Aucune
ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE		
Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou pandémie)	Sans limitation de somme	Aucune
Rapatriement des personnes accompagnantes	Titre de transport retour *	Aucune
Rapatriement des enfants de moins de 15 ans	Titre de transport A/R *	Aucune
Retour anticipé (jusqu'à 4 personnes)	Titre de transport retour *	Aucune
Présence en cas d'hospitalisation prolongée	Titre de transport A/R * pour un membre de la famille de l'assuré	Aucune
Frais d'hôtel d'un accompagnant ou d'un proche à votre chevet	100 € / jour - 10 jours maximum	Aucune
Prolongation de séjour	100 € / jour - 10 jours maximum	Aucune
Remboursement des frais médicaux en France	1 000 € / personne	30 €
Frais médicaux (y compris en cas d'épidémie ou pandémie) et Avance sur frais d'hospitalisation (hors du pays de résidence)	100 000 € / personne	30 €
Frais supplémentaires de taxi et de téléphone	100 € / évènement	Aucune

Soins dentaires d'urgence	75 € / personne	Aucune
ASSISTANCE SPÉCIFIQUE EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDÉMIE		
Téléconsultation avant départ	1 appel	Aucune
Frais hôteliers suite à une mise en quarantaine	150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	Aucune
Soutien psychologique suite mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
Retour impossible	Max 1000 € / personne et Max 50 000 € / groupe Frais d'hôtel : 150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	Aucune
Prise en charge d'un forfait téléphonique local	Jusqu'à 80 €	Aucune
Valise de secours	Max 100 € / personne et Max 350 € / famille	Aucune
ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDÉMIE		
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	Aucune
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison / semaine	Aucune
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
ASSISTANCE EN CAS DE DECES		
Rapatriement du corps	Sans limitation de somme	Aucune
Frais funéraires de cercueil ou d'urne	2 300 €	Aucune
Frais de prolongation de séjour sur place pour un accompagnant	100 € / jour / personne - 10 jours maximum	Aucune
ASSISTANCE VOYAGE		
Frais de recherche ou de sauvetage	4 500 € / personne	Aucune
Transmission de messages urgents	Frais d'envoi	Aucune
Avance de la caution pénale	15 000 € / personne	Aucune
Assistance juridique	3 000 € / personne	Aucune
Envoi de médicaments	Frais réels	Aucune
ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES		
Garde malade	20 heures maximum	Aucune
Livraison de médicaments	Frais de livraison	Aucune
Livraison de repas et des courses	15 jours maximum	Aucune
Aide-ménagère	20 h maximum réparties sur 4 semaines	Aucune
Garde des enfants à votre domicile ou mise à disposition d'un billet aller/ retour de train ou d'avion pour vos enfants	Titre de transport A/R *	Aucune
Soutien pédagogique	15 h / semaine - 1 mois maximum	Aucune
Garde des animaux domestiques	10 jours maximum	Aucune

QUI PEUT BÉNÉFICIER DU CONTRAT COMPLÉMENTAIRE CARTE BANCAIRE

Les personnes souhaitant adhérer au contrat Tranquillité Carte Bancaire doivent être couvertes par le contrat d'assurance d'une carte bancaire utilisée pour l'achat du voyage, proposant les garanties Annulation et Assistance Rapatriement : Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite Platinum, American Express à l'exclusion des autres types de cartes bancaires. Seules les cartes bancaires délivrées par une banque française sont acceptées.

Les conditions de couverture des cartes bancaires étant différentes d'une banque à l'autre, il vous appartient de vérifier les obligations vous concernant. Notamment l'obligation d'effectuer le règlement (total ou partiel) de votre voyage avec votre carte bancaire, pour être indemnisé.

*en train 1ère classe ou avion de ligne classe économique

DESRIPTIF DES GARANTIES D'ASSURANCE ET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

ANNULATION

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage, et selon les conditions de vente (à l'exclusion de la prime d'assurance), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

La garantie vous est acquise pour les causes suivantes, déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

1.1. Annulation pour motif médical

1.1.1. **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie), accident corporel grave ou décès de :**

- vous-même, votre conjoint, vos ascendants ou descendants au 2e degré ou ceux de votre conjoint,
- vos frères, soeurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères,
- votre remplaçant professionnel ou la personne ayant la garde de vos enfants désigné sur le bulletin d'inscription,
- la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription au voyage et assurée au titre du présent contrat,
- un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait décès ou hospitalisation.

Par maladie ou accident corporel grave, on entend : toute atteinte, temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une maladie, de grossesse, de fausses-couche, d'I.V.G. ou d'un accident constaté avant l'inscription au voyage sous réserve que vous ayez souscrit votre contrat le jour même de l'achat de votre voyage et que votre état soit consolidé à cette date.

L'assureur, sur avis de ses médecins, se réserve le droit de refuser toute demande si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

1.1.2. Annulation pour refus d'embarquement

Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, la gare routière ou portuaire, de départ suite à prise de température organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez. (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

1.1.3. Absence de vaccination contre le covid 19

Lorsqu'au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas la vaccination contre le Covid 19 pour rentrer sur son territoire mais qu'au moment de votre départ celui-ci l'impose :

- et que vous n'êtes plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination vous permettant de voyager,
- ou que vous ne pouvez pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination.

Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

1.2. Annulation pour tout autre motif garanti

1.2.1. **Votre licenciement économique** à condition que la procédure n'ait pas été déjà engagée le jour de l'inscription au voyage.

1.2.2. **Des préjudices graves** - nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu - et consécutifs à un incendie, à une explosion, à un vol (sauf vol des fonds et valeurs) ou à des éléments naturels et atteignant votre résidence principale ou secondaire ou vos locaux professionnels si vous exercez une profession libérale ou dirigez une entreprise.

1.2.3. **Le refus de visa touristique** par les autorités du pays de votre voyage, à condition que vous n'ayez préalablement déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent voyage et que vos démarches, effectuées dans un délai suffisant, leur aient permis de prendre position antérieurement à votre départ, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.

1.2.4. **Votre convocation à caractère impératif, imprévu et non reportable** par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu.

1.2.5. **Votre convocation à une date se situant pendant la durée du voyage**, à un examen scolaire ou universitaire sous réserve que cette convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat.

1.2.6. **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée du voyage, à un examen de rattrapage en cas d'études supérieures sous réserve que l'échec n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat.

1.2.7. **L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré** prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

1.2.8. **Une contre-indication ou des suites de vaccination.**

1.2.9. **Une maladie psychique, psychiatrique ou un état dépressif entraînant une hospitalisation** d'au moins 4 jours.

1.2.10. **Votre convocation en vue d'une adoption d'enfants.**

1.2.11. **Votre convocation pour une greffe d'organe.**

1.2.12. **Votre mutation professionnelle, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre voyage assuré ou 8 jours avant et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat.**

1.2.13. **Annulation pour hospitalisation (d'au moins 2 jours) ou décès de votre animal domestique de compagnie** et dans la mesure où cela intervient dans les 3 jours précédant votre départ, et sous réserve que vous apportiez la preuve de la propriété de l'animal (carnet de santé vétérinaire, de vaccination, tatouage, etc.).

le remboursement des frais d'annulation constituera une avance sur recours auprès de votre employeur.

1.2.14. **Annulation pour un échec à un examen reconnu qui nécessitait un stage de fin d'études ou de spécialisation à l'étranger** rendant de fait le déplacement sans objet (l'échec devant être attesté par un document administratif officiel).

1.2.15. **Annulation pour la séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire**, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation et de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune, etc.).

1.2.16. **La modification de la date de vos congés préalablement validés par votre employeur.**

La garantie est accordée aux collaborateurs salariés ayant plus d'un an d'ancienneté dans l'entreprise à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des artisans, des commerçants, des dirigeants ou des responsables et des représentants légaux d'entreprise, étant précisé que le remboursement des frais d'annulation constituera une avance sur recours auprès de votre employeur.

1.2.17. **Annulation pour le vol et la perte dans le mois précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre séjour**, sous réserve qu'une déclaration de vol ou perte ait été effectuée dans les plus brefs délais auprès des autorités de police les plus proches et que vous soyez en mesure de prouver que vous avez accompli les démarches pour effectuer la rémissions de vos documents.

1.2.18. **Annulation pour un attentat ou acte de terrorisme** commis dans la ville de votre séjour (ou dans un rayon de 50 kilomètres) et dans un délai de 15 jours avant la date de votre départ.

1.2.19. **Annulation pour catastrophe naturelle survenant à l'étranger**, dans la ou les ville(s) de destination de séjour lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les ville(s) de destination ou de séjour,
- la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les ville(s) de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédents la réservation de vos prestations de voyage.

1.3. Annulation toutes causes

La garantie vous est acquise, déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

- Dans tous les cas d'annulations imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés. La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

1.4. **Frais de modification et/ou de report, de séjour pour un motif garanti en annulation (Franchise selon motif)**, si ces frais sont inférieurs à des frais d'annulation totale, déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

2. QUELLE EST LA LIMITE DE GARANTIE ?

2.1. Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'Organisateur du séjour, avec un maximum et une franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

2.2. Les garanties du présent chapitre vous sont acquises ainsi qu'aux personnes assurées vous accompagnant (maximum 9 personnes assurées).

3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :

- 3.1. Les événements survenus entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.
- 3.2. La grossesse et la complication de grossesse au-delà de la 28ème semaine
- 3.3. Le défaut de vaccination, de même que l'impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour certaines destinations.
- 3.4. La toxicomanie, l'alcoolisme et leurs conséquences.
- 3.5. La dépression, les problèmes ou traitements psychiques, psychothérapeutiques ou psychiatriques qui n'entraînent pas une hospitalisation supérieure à 4 jours.
- 3.6. Les accidents résultant de la participation, à titre professionnel, à tout sport ou compétition ainsi qu'aux entraînements préparatoires.
- 3.7. Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, des sports suivants : sports mécaniques (auto, moto, tout véhicule à moteur), sports aériens.
- 3.8. Le refus de départ pour non-présentation pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage tels que passeport ou carte d'identité, visa, billets de transports, carnet de vaccination, etc.
- 3.9. La mobilisation générale par l'autorité militaire.
- 3.10. Tous les cas d'annulation ne figurant pas dans la partie «Assurance des frais d'annulation» explicitée ci-dessus, dans le chapitre «Que garantissons-nous?».
- 3.11. Le vol ou la perte des pièces d'identité (passeport, ou CNI...) indispensables au passage en douane à plus de 30 jours du départ.

4. DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

4.1. Avertir l'organisateur de votre voyage dès la survenance de l'événement empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures. Si vous ne respectez pas ce délai, ASSURINCO limitera son remboursement au montant des frais qui vous auraient été facturés par l'organisateur de votre voyage au jour de la survenance de l'événement en application du barème d'annulation prévu dans les conditions générales de vente.

4.2. Vous devez déclarer à Assurincoco le sinistre via le site : mondossiertui.xplorassur.com dans les 5 jours, sauf cas fortuit ou de force majeure - passé ce délai, si ASSURINCO subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdrez tout droit à une indemnité. Vous recevrez très vite votre dossier à constituer. Vous devez le retourner complété et adresser à ASSURINCO tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre annulation. En outre, si le motif de votre désistement est une maladie ou un accident corporel, vous devez communiquer au médecin conseil, toutes informations médicales nécessaires à l'appréciation du bien-fondé de votre demande.

ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE exerçant sous la marque commerciale

XPLORASSUR

**8-10 rue du pont de Tounis BP 90932
31000 TOULOUSE**

**Site internet de déclaration de sinistres :
mondossiertui.xplorassur.com**

5. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

D'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie,

Vous devrez communiquer à ASSURINCO, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- Toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- Les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- Document délivré par une autorité médicale compétente attestant de la contre-indication vaccinale de l'assuré,
- Document délivré par une autorité médicale compétente attestant que l'assuré ne peut procéder à une deuxième ou une troisième injection vaccinale dans le délai imparti,
- Attestation délivrée par l'agence de voyage indiquant :
 - Le moment de l'inscription au voyage,
 - La date à laquelle les conditions d'entrée sur le territoire de destination sont devenues plus restrictives au regard du parcours vaccinal exigé,
 - Copie du certificat de vaccination délivré lors de la première injection du vaccin par une autorité médicale compétente,
 - Copie du certificat de vaccination délivré par une autorité médicale compétente attestant que votre parcours vaccinal est complet,
- L'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- En cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- En cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible,
- Et tout autre document nécessaire.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.

DÉPART IMPOSSIBLE (SUITE FERMETURE DE L'AÉROPORT)

1. QUE GARATISSONS-NOUS ?

La garantie « Départ impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (Tour Opérateur, Agence de voyage, Compagnie aérienne...) et/ ou l'entreprise Assurée, dans l'organisation matérielle du voyage.

La garantie « Départ impossible » couvre l'Assuré, s'il est dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue son vol de départ vers le lieu de séjour par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure.

Il est rappelé qu'à l'exception des dérogations susvisées, toutes les dispositions du Contrat Principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

- Frais de transports (Trajet Aéroport /Domicile) :

Nous remboursons à l'Assuré, sur présentation des justificatifs originaux et à concurrence des montants prévus au tableau des garanties les frais de transports de retour de l'aéroport à son domicile après l'annonce officielle de la suppression de son vol.

On entend par frais de transport les sommes déboursées par l'ASSURE, pour emprunter l'un des transports suivants : Taxi, bus, RER, métro, ou train.

- Frais consécutif au report du voyage :

Nous remboursons à l'Assuré, si ce dernier est contraint de reporter son voyage et que son organisme vendeur lui propose cette possibilité, la variation de prix entre le prix du nouveau voyage et celui du voyage initial sans pouvoir excéder les montants prévus au tableau des garanties.

On entend par variation du prix : le différentiel de prix entre le nouveau voyage et le voyage reporté à l'exclusion des frais de visa et de dossier.

Cette garantie est accordée à l'Assuré à condition que le nouveau voyage soit identique à celui reporté à savoir :

- nombre de personnes, prestataire, durée, destination, prestations, saison identiques pour un Tour Opérateur,

- classe de réservation identique pour une compagnie aérienne ou une croisière.

Dans tous les cas, l'Assuré devra justifier la variation entre ces deux voyages

en produisant pour chacun d'eux la facturation comportant le détail des prestations.

- Frais d'annulation pour le cas particulier d'un voyage organisé autour d'un événement à caractère exceptionnel, limité dans le temps à la durée du séjour, et précisé au moment de la réservation, qui ne peut être reporté, parmi notamment les cas suivants :

- Participation à un mariage
- Séjour pour assister à un événement exceptionnel (ex : Match de coupe du monde de football, jeux Olympiques, concert unique, ...)

Nous remboursons alors à l'Assuré les frais d'annulation du séjour pour compléter tout ou partie le remboursement du Tour Opérateur. Aucun autre frais ne sera pris en charge.

L'Assuré devra justifier de l'événement prévu et de son caractère exceptionnel et non reportable en dehors des dates du séjour.

3. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Dans un premier temps, dès la connaissance de l'événement, vous devez déclarer le sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire. Dans un deuxième temps, suivant le retour de votre banque, vous devez effectuer votre déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration : mondossiertui.xplorassur.com

Vous devez déclarer à Assurincoco le sinistre via le site internet :

mondossiertui.xplorassur.com

ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE exerçant sous la marque commerciale

XPLORASSUR

**8-10 rue du pont de Tounis BP 90932
31000 TOULOUSE**

GARANTIE DÉPART MANQUÉ

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous mettons tout en oeuvre pour vous acheminer et vous permettre d'embarquer à la date prévue sur le bulletin d'inscription dans les cas suivants :

- un accident ayant entraîné des dommages matériels au moyen de transport devant vous acheminer sur le lieu de l'embarquement et le rendant inutilisable,
- une panne grave de votre moyen de transport survenue lors de votre pré-acheminement le rendant inutilisable et non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage,
- un retard du moyen de transport prévu pour vous acheminer sur le lieu d'embarquement,
- des dommages matériels à votre résidence principale ou à vos locaux professionnels rendant votre présence indispensable.

Si nous n'avons pas pu vous acheminer dans les délais, nous vous proposons de rejoindre votre destination, en mettant à votre disposition un titre de transport, dans la limite du montant fixé aux conditions particulières.

Si nous sommes dans l'impossibilité de fournir notre prestation, nous vous remboursons le prix de votre voyage, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

2. QUAND S'APPLIQUE CETTE GARANTIE ?

Cette prestation ne se cumule pas avec l'annulation. Elle vous est acquise, 24 heures avant la date d'embarquement, lorsque le pré-acheminement en train, en avion ou en car est compris dans la facture émise par le TO. Elle s'applique également en cas d'utilisation de votre voiture personnelle. Par extension, cette garantie s'applique pour les transferts en taxi nécessaires pour rejoindre vos moyens de transport.

3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

Pour tous les risques :

- 3.1. Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme.
- 3.2. Les événements de guerre sauf si vous êtes surpris par la survenance de tels événements à l'étranger, dans ce cas notre garantie cesse 14 jours après le début de ces événements.
- 3.3. Tout effet d'une source de radioactivité.
- 3.4. Toute activité sportive autre qu'une activité de loisir.
- 3.5. Le retard dû à une grève avec préavis.
- 3.6. Les actes intentionnels et leurs conséquences.
- 3.7. Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982.
- 3.8. Les pannes ou accident consécutifs à un mauvais entretien du véhicule.

4. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

4.1. Prendre contact avec MUTUAIDE ASSISTANCE pour qu'ils vous organisent un nouveau départ : tél. : 01 55 98 57 87

4.2. Si aucune possibilité ne vous est proposée : prendre contact avec Assurincos :

Vous devez déclarer à Assurincos le sinistre via le site internet :
mondossiertui.xplorassur.com

**ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE exerçant sous la marque commerciale
XPLOASSUR
8-10 rue du pont de Tounis BP 90932
31000 TOULOUSE**

RETARD DE VOL TOUTES CAUSES

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

En cas de retard d'avion, nous vous garantissons une indemnisation forfaitaire dans les limites indiquées au tableau des Montants de Garanties.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- Retard d'avion supérieur à 3 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier ou vol charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par le TO.

Par retard d'avion nous entendons : « décalage entre l'heure de départ annoncée au passager sur son billet d'avion, son bulletin d'inscription ou le rectificatif d'horaire transmis au voyage et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement ».

2. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

Exclusions particulières :

- Les retards aux escales.
- Risques de guerres, émeutes, grèves sauf celles concernant l'un des prestataires nécessaires au bon déroulement du vol, à l'exclusion de la compagnie aérienne.
- Les bébés sont exclus de cette garantie.

Exclusions générales :

Outre les exclusions particulières figurant ci-dessus, nous n'assurons jamais les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 2.1. Les mouvements populaires, les prises d'otage, la manipulation d'armes.
- 2.2. Votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense.
- 2.3. Tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant.
- 2.4. Vos actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide.
- 2.5. Votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement.
- 2.6. Les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur de votre voyage en application des titres VI et VII de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours, soit au transporteur, notamment en raison de sécurité aérienne et/ou de surséjour.
- 2.7. Votre refus d'embarquement sur le vol initialement prévu par l'organisme habilité.
- 2.8. Au retrait temporaire ou définitif d'un avion ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage.
- 2.9. Au ratage du vol sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison, votre non admission à bord, consécutive ou non-respect de l'heure limite de votre enregistrement, ou celui de vos bagages et/ou de présentation à l'embarquement.

3. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Dans un premier temps, dès la connaissance de l'événement, vous devez déclarer le sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire. Dans un deuxième temps, suivant le retour de votre banque, vous devez effectuer votre déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration, dont vous trouverez l'adresse sur la page de couverture du livret.

Vous devez déclarer à Assurincos le sinistre dans les 30 jours après votre retour, sauf cas fortuit ou de force majeure – passé ce délai, si ASSURINCO subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdrez tout droit à une indemnité via le site internet : mondossiertui.xplorassur.com.

**ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE, exerçant sous la marque commerciale
XPLOASSUR
8-10 rue du pont de Tounis BP 90932
31000 TOULOUSE**

Liste des pièces à fournir :

- Bordereau de prise en charge ;
- Attestation de la compagnie aérienne précisant le motif et le nombre d'heure de retard ;
- Coupon de vol initial et coupon de vol réédité.

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

1.1.

- le vol,
- la destruction totale ou partielle y compris les dommages causés par les forces de la nature,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport des bagages, effets personnels, sac de golf et objets emportés avec ou achetés en cours de voyage.

Le vol des pièces d'identité est également compris dans l'assurance pour un maximum indiqué au tableau des Montants de Garanties.

1.2. En outre, en cas de retard de 24 heures au moins dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour, l'assurance vous accorde, sur justificatifs, une indemnité en remboursement des dépenses de première nécessité, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Cette indemnité ne se cumule pas avec celle prévue à l'article 1.1.

2. QUEL EST LE MONTANT DE LA GARANTIE ?

Le montant précisé aux Dispositions Particulières constitue le maximum de l'indemnisation par personne pour tous les sinistres survenus au cours de la période de garantie.

3. QUAND LES OBJETS TRANSPORTÉS DANS UN VÉHICULE SONT-ILS GARANTIS CONTRE LE VOL ?

- Ils sont garantis en cas de vol par effraction entre 7 heures et 22 heures lorsqu'ils sont à l'abri des regards dans le coffre d'un véhicule non décapotable, entièrement fermé à clé et dont les glaces sont fermées.
- Vous devez apporter la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.

4. DANS QUELLES CONDITIONS ET DANS QUELLES LIMITES LES OBJETS DE VALEUR SONT-ILS GARANTIS ?

- Les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres dures, montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont remis en dépôt au coffre de l'hôtel ou portés sur vous.
- Les matériels photographique, cinématographique, radiophonique, informatique ou téléphonique portable, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les fourrures, le matériel de sport, les fusils de chasse sont garantis contre le vol, la destruction totale, partielle ou accidentelle quel que soit l'endroit où vous séjournez.

5. QUELLES SONT LES CIRCONSTANCES EXCLUES ?

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

5.1. Tout vol, destruction ou perte :

5.1.1. causé intentionnellement par vous-même,

5.1.2. survenu au cours de déménagements.

5.2. Les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions.

5.3. Les vols d'objets laissés sans surveillance dans un lieu public.

5.4. La destruction résultant du vice propre de la chose assurée ou de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés.

5.5. La destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre.

5.6. Les dommages résultant de perte, d'oubli ou d'objets égarés.

5.7. Les vols survenus dans le véhicule personnel ou de location si celui-ci n'est pas inclus dans la facture du TO.

5.8. l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange.

6. QUELS SONT LES OBJETS EXCLUS ?

6.1. Les documents, papiers d'identité (hors vol), cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres, valeurs, les clés de toute sorte, les cigarettes, les alcools, les produits de beauté.

6.2. Les skis, les vélos, les remorques et caravanes, les planches à voile, les bateaux et autres moyens de transport.

6.3. Le matériel à caractère professionnel.

6.4. Les instruments de musique, les objets d'art, les antiquités, les objets de culte, les collections, les marchandises, le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre.

6.5. Les lunettes (hors le bris des lunettes), les lentilles de contact, les verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel.

6.6. Les accessoires automobiles, les objets meublant des caravanes, camping-cars ou bateaux.

6.7. Les vêtements et accessoires portés sur vous sauf en cas d'agression.

6.8. Les marchandises ou denrées périssables.

6.9. Les médicaments.

7. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Dans un premier temps, dès la connaissance de l'événement, vous devez déclarer le sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire. Dans un deuxième temps, suivant le retour de votre banque, vous devez effectuer votre déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration, dont vous trouverez l'adresse sur la page de couverture du livret.

- En cas de vol : déposer une plainte, dans les plus brefs délais auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit.
- En cas de destruction totale ou partielle : la faire constater par écrit, par une autorité compétente ou par le responsable, à défaut par un témoin.
- En cas de perte ou destruction totale ou partielle par une entreprise de transport : faire établir impérativement un constat par le personnel qualifié de cette entreprise.

Dans tous les cas :

- Prendre toutes les mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre.
- Vous devez déclarer à ASSURINCO le sinistre à votre retour en France via le site internet : mondossiertui.xplorassur.com
- Vous devrez joindre les documents suivants, indispensables au règlement de votre dossier :

- l'original du dépôt de plainte en cas de vol,
- l'original du constat d'avarie bagage ou de perte,
- les billets d'avion et tickets d'enregistrement bagages,
- la facture du TO de votre voyage,
- les factures d'achat,
- les factures de réparation ou de remise en état,
- les justificatifs en cas d'effraction du véhicule.

N.B. - pour la garantie « effets de 1ère nécessité », le justificatif de récupération du bagage s'il est livré après votre arrivée à destination.

8. COMMENT EST CALCULÉE L'INDEMNITÉ ?

- L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté.
- L'indemnité ne peut excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects (préjudice, frais annexes de téléphone, de taxi).
- ASSURINCO renonce à l'application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121.5 du Code des Assurances.

9. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS ?

- Vous devez aviser ASSURINCO, par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé(e).
- Si ASSURINCO ne vous a pas encore payé, vous devez reprendre possession de ces objets. ASSURINCO n'est alors tenu qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels, si la garantie vous est acquise.
- Si ASSURINCO vous a déjà payé, vous pouvez opter :
 - soit pour le délaissement,
 - soit pour la reprise moyennant restitution à ASSURINCO de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou manquants. Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, ASSURINCO considère que vous optez pour le délaissement.

INTERRUPTION PARTIELLE OU TOTALE DE SÉJOUR

1. INTERRUPTION PARTIELLE DE SÉJOUR

Lorsque vous, ou un membre de votre famille, êtes malade et que vous ne pouvez effectuer une prestation terrestre temporaire (excursions, visites, etc.) pour un motif médical ne nécessitant ni votre rapatriement, ni votre hospitalisation, nous intervenons dans la limite du montant fixé au Tableau des Montants de Garanties, dans la mesure où elles ont été facturées par le TO.

Cette garantie ne peut intervenir qu'après intervention de MUTUAIDE ASSISTANCE.

2. INTERRUPTION TOTALE DE SÉJOUR

2.1. Le remboursement des frais de séjour non effectué

Pour vous-même, les membres de votre famille assurés ou la personne assurée vous accompagnant :

Lorsque votre voyage a été interrompu :

- par votre rapatriement médical organisé par MUTUAIDE ASSISTANCE,
- par votre retour anticipé à votre domicile pour un des motifs garantis à l'article 3 des Dispositions Générales « Assistance-Rapatriement »,
- par votre hospitalisation sur place, et celle de la personne assurée restant à votre chevet.

2.2. Un voyage de remplacement

Pour vous-même et pour les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant lorsque votre voyage a été interrompu par votre rapatriement médical, à la condition que la durée du séjour non effectué par suite de rapatriement médical, représente au moins 40 % de la durée totale du séjour initialement prévue.

Cette prestation ne se cumule pas avec le remboursement des frais de séjour non effectué.

Vous devez impérativement contacter les services d'assistance de MUTUAIDE ASSISTANCE dès la survenance du sinistre sous peine de non garantie.

3. QUEL EST LE MONTANT DE LA GARANTIE ?

3.1. Pour le remboursement des frais de séjour non effectué

L'indemnité est calculée à compter du jour suivant l'événement (retour anticipé, rapatriement médical, début hospitalisation sur place).

Le remboursement se calcule sur la base des frais réels de séjour, transport et transfert non compris.

3.2. Pour le voyage de remplacement

La garantie est égale au prix du voyage organisé par le TO et interrompu, déduction faite des frais de dossiers, assurances et taxes.

Elle ne peut en aucun cas excéder le montant de votre voyage initial.

4. COMMENT L'INDEMNITÉ VOUS EST-ELLE PAYÉE ?

4.1. Pour les frais de séjour non effectué, elle vous est remboursée sous forme de chèque bancaire,

4.2. Pour le voyage de remplacement, elle vous est payée sous forme d'avoir, valable 18 mois auprès de votre TO, sur présentation de la nouvelle facture établie par le TO.

5. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Dans un premier temps, dès la connaissance de l'événement, vous devez déclarer le sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire. Dans un deuxième temps, suivant le retour de votre banque, vous devez effectuer votre déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration, dont vous trouverez l'adresse sur la page de couverture du livret.

Vous devez déclarer à Assurinfo le sinistre via le site internet :

mondossiertui.xplorassur.com

**ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE exerçant sous la marque commerciale
XPLORASSUR
8-10 rue du pont de Tounis BP 90932
31000 TOULOUSE**

RETOUR IMPOSSIBLE

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

La garantie « Retour impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (Tour Opérateur, Agence de voyage, Compagnie aérienne...) et/ ou l'entreprise Assurée, dans l'organisation matérielle du voyage. La garantie « Retour impossible » couvre les prolongations de séjour consécutives directement ou indirectement à une catastrophe naturelle ou à un acte de terrorisme, et ce par dérogation au contrat principal dans le cas où ce dernier exclurait les catastrophes naturelles et/ ou les actes de terrorisme. Il est rappelé qu'à l'exception de la dérogation susvisée, toutes les dispositions du Contrat Principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Les garanties sont accordées dans la limite indiquée au tableau des garanties.

De plus, par dérogation au chapitre « Modalités de souscription, prise d'effet et durée des garanties » des Dispositions Communes du présent contrat, nous acceptons dans le cas où vous seriez obligé(e) de rester sur votre lieu de séjour au-delà de la date de retour initialement prévue pour une raison indépendante de votre volonté et ayant les caractéristiques de la force majeure et justifiée, de prolonger automatiquement les garanties prévues au contrat pendant le séjour (hors interruption de séjour).

Cette garantie n'est pas cumulable avec les prestations d'assistance suivantes ; « PROLONGATION DE SEJOUR D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE EN CAS D'HOSPITALISATION ou DECES DE L'ASSURE.

3. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer à Assurinfo le sinistre via le site internet :

mondossiertui.xplorassur.com

**ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE exerçant sous la marque commerciale
XPLORASSUR
8-10 rue du pont de Tounis BP 90932
31000 TOULOUSE**

ASSISTANCE RAPATRIEMENT À L'ÉTRANGER

QUELS SONT LES SERVICES DE MUTUAIDE ASSISTANCE POUR LES PERSONNES ?

1. ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

1.1. Vous êtes malade (y compris en cas d'épidémie ou pandémie) ou blessé(e) et votre état de santé nécessite un rapatriement

Nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la maladie ou de l'accident.

Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge – en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1ère classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en oeuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

1.2. Rapatriement des personnes accompagnantes

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée qui se déplaçait(en) t avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1ère classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

1.3. Vous êtes hospitalisé(e)

1.3.1. MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel d'une personne assurée vous accompagnant et rembourse les frais supplémentaires de taxi et de téléphone. Ces frais sont garantis dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

1.3.2. Vous êtes hospitalisé(e) plus de 5 jours et aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne. MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1ère classe pour permettre à un membre de votre famille, résidant en France ou dans un pays limitrophe de se rendre à votre chevet. MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge ses frais d'hôtel dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

1.3.3. Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».

1.3.4. Vous êtes mineur et hospitalisé(e)

Si aucun de vos parents ne vous accompagne et si vous ne pouvez pas être rapatrié dans les 48 heures, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1ère classe pour permettre à un membre de votre famille proche demeurant en France ou dans un pays limitrophe, de se rendre à votre chevet. MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge vos frais d'hôtel dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

1.3.5. Vous êtes hospitalisé(e) et accompagné(e) d'un enfant de moins de 15 ans

Si aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1ère classe, d'un membre de votre famille résidant en France ou dans un pays limitrophe, ou d'une hôtesse de MUTUAIDE ASSISTANCE pour ramener votre (vos) enfant(s) mineur(s) à votre domicile en France ou dans un pays limitrophe.

1.4. Frais médicaux (Hors du pays de résidence)

Avant de partir en déplacement à l'étranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie) ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

• Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger,
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport,
- urgence dentaire dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties,
- frais de test PCR, si celui-ci est positif.

• Montant et modalités de prise en charge

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays d'origine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

1.5. Avance sur frais d'hospitalisation (Hors du pays de résidence)

Vous êtes malade ou blessé pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que vous êtes jugé(e) intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 90 jours après réception de notre facture.

Pour être vous-même remboursé(e), vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

1.6. Garanties spécifiques en cas d'épidémie ou pandémie

1.6.1. Téléconsultation avant départ

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, vous pouvez nous contacter avant votre voyage 24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7.

Les informations concernent les domaines suivants.

Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalage horaires, Animaux en voyage.

Nous sommes également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie. Si besoin, nous vous mettrons en relation avec un de nos médecins.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet d'une confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8h00 et 19h00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

1.6.2. Retour impossible

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Nous organisons et prenons en charge, votre rapatriement au domicile, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

1.6.3. Frais hôteliers suite à mise en quarantaine

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

1.6.4. Soutien psychologique sur place suite à mise en quarantaine

En cas de traumatisme important suite à votre mise en quarantaine liée à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, pendant le temps de la quarantaine, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

1.6.5. Prise en charge d'un forfait téléphonique local

Dans le cas d'une mise en quarantaine lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, nous prenons en charge vos frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

1.6.6. Valise de secours

Dans le cas où vous n'avez plus assez d'effets personnels utilisables à votre disposition en raison de votre mise en quarantaine ou de votre hospitalisation suite à épidémie ou pandémie, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

1.7. Garanties assistance complémentaire aux personnes en cas d'épidémie ou pandémie

Lorsqu'au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie liée à une épidémie ou une pandémie entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et / ou votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour au domicile.

Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 h à 19 h, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19 h.

1.7.1. Aide-ménagère

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

1.7.2. Livraison de courses ménagères

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses dans la limite fixée au Tableau des Garanties.

1.7.3. Soutien psychologique suite à rapatriement

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties, et ce à votre demande. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

2.1. En cas de décès d'une personne assurée

Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques en France ou dans un pays limitrophe.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exception de tous les autres frais.

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties. Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

2.2. Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant en cas de décès de l'assuré

Nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1ère classe ou par avion classe économique, d'une personne assurée ou des membres de la famille assurés qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/il(s) puisse(nt) assister aux obsèques en France ou dans un pays limitrophe, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

3. RETOUR ANTICIPÉ

Vous devez rentrer prématurément à votre domicile MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge votre retour en France ou dans un pays limitrophe, par train 1ère classe ou par avion classe économique, ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou des personnes assurées vous accompagnant (4 maximum).

Cette prestation n'est due qu'après accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE dans les cas suivants :

- La maladie grave, accident grave (sur avis du service médical de MUTUAIDE ASSISTANCE) ou le décès :
 - d'un membre de votre famille (conjoint, ascendant, descendant, frère, soeur, beau-frère, belle-soeur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère), uniquement en cas de décès pour oncles, tantes, cousins, cousines, neveux et nièces.
 - de votre remplaçant professionnel désigné sur le bulletin d'inscription,
 - de la personne chargée de la garde de vos enfants ou de toute personne fiscalement à charge vivant habituellement sous votre toit, désignée sur le bulletin d'inscription.

Dans ces autres cas, les prestations ne sont dues qu'après accord de MUTUAIDE ASSISTANCE et dans la mesure où les moyens de retour initialement prévus ne peuvent être utilisés dans les 72 heures :

- Des dommages matériels (nécessitant impérativement votre présence) et consécutifs à un incendie, à l'explosion ou à des éléments naturels ou à un vol et atteignant :
 - votre résidence principale ou secondaire,
 - vos locaux professionnels.
- Votre convocation administrative notifiée après votre départ à caractère impératif et non reportable (sauf mobilisation militaire générale ou convocation à un examen scolaire).
- Votre convocation à un examen de rattrapage universitaire (à condition que la convocation ait été faite après le départ du séjour assuré).
- Convocation notifiée après votre départ pour la greffe d'un organe.

4. ASSISTANCE VOYAGE

4.1. Frais de recherche ou de sauvetage

Ce sont les frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé(e)) depuis le point où survient l'événement jusqu'à l'hôpital le plus proche.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés. MUTUAIDE ASSISTANCE vous rembourse dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

4.2. Vous avez besoin d'une assistance juridique à l'étranger

MUTUAIDE ASSISTANCE vous rembourse sur justificatifs dans la limite indiquée au tableau des Montants de Garanties, les honoraires de votre avocat si une action est engagée contre vous, à condition que les faits reprochés ne soient pas, selon la législation du pays, susceptibles de sanctions pénales.

Les faits en relation avec votre activité professionnelle, l'usage ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur excluent formellement l'application de cette garantie.

4.3. Vous avez besoin d'une avance sur cautionnement pénal

MUTUAIDE ASSISTANCE vous avance dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties, la caution exigée par la législation de certains pays en vue d'obtenir votre libération si vous êtes incarcéré à la suite d'un accident dont vous seriez l'auteur. Vous devez rembourser cette avance à MUTUAIDE ASSISTANCE dans un délai d'un mois après votre retour. Passé ce délai, MUTUAIDE ASSISTANCE sera en droit d'exiger en plus du remboursement de la somme, des frais et intérêts calculés au taux en vigueur et selon la législation.

La garantie de MUTUAIDE ASSISTANCE ne joue pas pour les raisons suivantes :

- trafic de stupéfiants et de drogues,
- votre participation à des mouvements politiques.

4.4. Assistance transmission de messages urgents

Si vous ne pouvez plus communiquer avec votre famille dans la mesure où vous réussissez à nous joindre, nous lui transmettons vos messages urgents.

4.5. Envoi de médicament à l'étranger

Vous êtes en voyage à l'étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrira.

Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge. S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons uniquement l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant à partir de la France, sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville. Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture. Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

4.6. Assistance complémentaire aux personnes

Lorsque, au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident, entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les 15 jours suivant votre retour au domicile.

Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 h 00 à 19 h 00, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19 h 00.

Les prestations que nous vous proposons sont les suivantes :

4.6.1. Garde malade

En cas de maladie, lors de votre retour à votre domicile, nous missionnons et prenons en charge l'envoi d'un garde malade, à votre chevet, à concurrence de 20 heures maximum.

Le garde malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer des soins.

4.6.2. Livraison de médicaments

En cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer :

- avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie,

- nous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous remboursez au moment même où ceux-ci vous seront apportés.

Nous prenons en charge le service de livraison.

4.6.3. Livraison de repas et des courses ménagères

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile :

- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant 15 jours maximum, à concurrence d'une livraison par semaine,

- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de 4 livraisons par semaine.

4.6.4. Aide-ménagère

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère dans la limite de 20 heures réparties sur 4 semaines.

4.6.5. Garde d'enfants

Si vous avez des enfants de moins de 16 ans, résidant à votre domicile :

- soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7 h et 19 h, dans la limite des disponibilités locales à une concurrence de 20 heures maximum.

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher, - soit, nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder,

- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine.

Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

4.6.6. Soutien pédagogique de votre enfant de moins de 18 ans

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 18 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum.

Notre garantie s'applique dès le 1er jour d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire ou du secondaire (1er et 2e cycle).

4.6.7. Garde des animaux domestiques

Nous prenons en charge la garde, à l'extérieur, de vos animaux domestiques (chiens et chats), à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite de 10 jours maximum.

5. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après.

5.1. Pour tous les risques :

5.1.1. Les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat.

5.1.2. Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance et dont l'aggravation était prévisible.

5.1.3. Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse.

5.1.4. Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.

5.1.5. Les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides.

5.1.6. Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent.

5.1.7. Les événements de guerre (guerre civile, insurrection, révolution) sauf si vous êtes surpris par la survenance de tels événements à l'étranger dans ce cas, notre garantie cesse 14 jours après le début de ces événements.

5.1.8. Tout effet d'une source de radioactivité.

5.1.9. Les prises d'otage.

5.1.10. Les actes intentionnels et leurs conséquences.

5.1.11. Les frais de restauration et toute dépense pour laquelle vous ne pourrez produire de justificatif.

5.1.12. La pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral, les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski.

5.2. Pour les frais médicaux sont exclus en outre :

5.2.1. Les cures thermales et les frais en découlant.

5.2.2. Les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales).

5.2.3. Les vaccins et frais de vaccination.

5.2.4. Les frais médicaux engagés dans votre pays d'origine.

5.2.5. Les frais occasionnés par une maladie ou un accident non consolidé au moment du départ.

5.2.6. Les convalescences et les affections en cours de traitement non consolidées.

5.2.7. Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.

5.2.8. Les hospitalisations prévues.

6. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE QUAND VOUS AVEZ BESOIN DE MUTUAIDE ASSISTANCE ?

Pour toute demande d'assistance (24 h sur 24) : prévenir MUTUAIDE ASSISTANCE.

Par téléphone au : 01 55 98 57 87 depuis l'étranger, + 33 (0)1 55 98 57 87;

Par mail : voyage@mutuaide.fr

Vous devez permettre aux médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne qui cause notre intervention.

Pour toute demande :

- Aviser MUTUAIDE ASSISTANCE dans les plus brefs délais et avant tout engagement de frais.

Les interventions de MUTUAIDE ASSISTANCE

- Se font toujours dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux.
- Sont liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Par ailleurs, MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction de la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité ou de tout autre cas fortuit, et du refus de prise en charge par une compagnie aérienne en cas de grossesse à partir du 6ème mois.

Lorsque votre transport ou celui des membres de votre famille est pris en charge, MUTUAIDE ASSISTANCE devient propriétaire du titre de transport initial et vous devez le lui restituer.

7. REMBOURSEMENT A TITRE COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX EN FRANCE

Vous engagez des frais médicaux en France.

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés restant à votre charge après

remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ ou tout autre organisme de prévoyance dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Que faire s'il vous reste des frais complémentaires engagés en France ? Pour toute demande de remboursement :

- Déclarer à MUTUAIDE ASSISTANCE le sinistre dans les 5 jours où vous avez connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure
 - passé ce délai, si MUTUAIDE ASSISTANCE subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdrez tout droit à indemnité.
- Joindre à votre déclaration tous les justificatifs de votre demande.

MUTUAIDE ASSISTANCE

126 rue de la Piazza

CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex.

Depuis la France : Tél. : 01 55 98 57 87

Depuis l'étranger : Tél. : + 33 1 55 98 57 87

Mail : voyage@mutuaide.fr

CADRE DU CONTRAT

1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance et d'assistance conclu entre Mutuaide Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les droits et les obligations réciproques de Mutuaide Assistance, du Souscripteur et des Assurés définis ci-dessous.

Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

2. QUELLES SONT LES DÉFINITIONS ?

• **ASSURÉ** : Sont considérés comme Assurés, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ». Ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

• **ASSUREUR** :

L'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 Rue de la Piazza, 93160 Noisy-le-Grand – S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

• **ACCIDENT** : tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.

• **ACCIDENT GRAVE** : toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

• **ANIMAUX DOMESTIQUES** : animaux de compagnie, de garde vous appartenant.

N'entrent pas dans cette définition les animaux :

- dont l'état naturel est de vivre et se reproduire à l'état sauvage,
- dont l'acquisition ou la détention est interdite ou soumise à réglementation,
- dans le cadre d'une exploitation destinée à obtenir un revenu.

• **ATTENTATS OU ACTE DE TERRORISME** : opérations organisées dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, économiques ou sociales et exécutées individuellement ou par groupe réduit et à la condition que l'événement ait entraîné des dommages matériels et/ou corporels dans la ou les villes de destination.

• **AYANT DROIT** : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

• **BAGAGE** : les sacs de voyages, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez sur vous.

• **DESTINATIONS LONG COURRIER** : Sont considérées comme destinations Long Courrier les pays suivants : Afrique du Sud, Antilles, Argentine, Australie, Birmanie, Brésil, Cambodge, Canada, Chili, Cap Vert, Chine, Colombie, Costa Rica, Cuba, Emirats Arabes Unis, Etats Unis, Maurice, Inde, Indonésie, Iran, Japon, Kenya, Seychelles, Madagascar, Malaisie, Maldives, Mexique, Namibie, Népal, Oman, Ouzbékistan, Panama, Pérou, Polynésie, République Dominicaine, Réunion, Sénégal, Sri Lanka, Thaïlande, Laos, Vietnam.

• **DESTINATIONS MOYEN COURRIER** : Sont considérées comme destinations Moyen-Courrier les pays suivants : France, Andorre, Baléares, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corse, Crète, Croatie, Espagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Jordanie, Madère, Malte, Maroc, Monténégro, Norvège, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Russie, Sardaigne, Sicile, Tunisie, Turquie.

• **DOMICILE** : Le domicile de l'Assuré doit être situé en Europe Occidentale, dans les DROM (départements et Régions d'Outre-Mer) ou en Suisse. On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu.

• **DOM-ROM, COM et collectivités sui generis** : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

• **ÉPIDÉMIE** : incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

• **EUROPE OCCIDENTALE** : on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine (y compris la Corse), Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

• **EXECUTIONS DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE** : Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les Assurés ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

• **FRANCE** : on entend France métropolitaine, Corse, Principauté de Monaco et DOM (seulement pour la garantie frais médicaux).

• **FRANCHISE** : partie de l'indemnité restant à votre charge.

• **HOSPITALISATION D'URGENCE** : séjour de plus de 48 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

• **MALADIE** : altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente (pour la partie Assistance).

• **MALADIE GRAVE** : altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle (pour la partie Assurance).

• **MEMBRE DE LA FAMILLE** : le conjoint ou le concubin notoire, pacsé, les ascendants ou descendants, les beaux-pères, belles-mères, soeurs, frères, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces de l'Assuré ou de son conjoint et tuteur légal de l'Assuré ou de son conjoint.

• **PANDÉMIE** : épidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.

• **PAYS D'ORIGINE** : est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

• **QUARANTAINE** : isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

• **SINISTRE** : toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

• **SOUSCRIPTEUR** : l'organisateur du voyage ayant son domicile en France qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

• **VOL RÉGULIER** : vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'«Official Airlines Guide».

• **VOL «CHARTER»** : vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

• **VOYAGE** : voyage ou séjour d'une durée maximum de 3 mois, organisé et vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité et prévu pendant la période de validité du présent contrat.

3. OÙ S'APPLIQUE LA GARANTIE ?

La garantie s'applique dans le ou les pays visités par l'assuré pendant le voyage qui sont mentionnés au bulletin d'inscription.

Sont exclus les pays recensés par le Ministère des Affaires étrangères français comme étant en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique ainsi que les pays subissant tout autre cas de force majeure.

4. QUAND LA GARANTIE PREND-ELLE EFFET ET POUR QUELLE PÉRIODE ?

• La durée de validité de toutes garanties correspond aux dates du voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

A défaut de la mention de la date de retour, le contrat cesse de plein droit 90 jours après la date de départ mentionnée aux Dispositions particulières.

• Assistance-rapatriement

Elle doit être souscrite et enregistrée avant le début du séjour à assurer. La durée de validité correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

• Pour l'annulation

Cette garantie doit être souscrite le jour même de la réservation du séjour à assurer ou au plus tard avant que la grille des frais d'annulation prévue dans les conditions de vente de l'organisateur n'aient commencé.

Elle prend effet le lendemain à midi du paiement de la prime et cesse dès le début des prestations assurées. Elle ne se cumule pas avec une des autres garanties.

• Pour tous les autres risques

Ils doivent être enregistrés chez ASSURINCO avant le début du séjour à assurer.

Nos garanties prennent effet à 0 heure, le jour du départ indiqué aux conditions particulières et, au plus tôt, le jour du paiement de la prime et cesse à 24 heures le jour de votre retour indiqué sur le bulletin d'inscription de l'Agence de Voyages.

5. CUMUL DES GARANTIES

Vous devez nous déclarer conformément à l'article L 121.4 du Code des Assurances, toute autre assurance contractée pour le même risque.

En cas de sinistre, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur de votre choix.

6. FAUSSES DÉCLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu au Code des Assurances à l'article L 113.8,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités tel que prévu à l'article L 113.9 du Code des Assurances.

7. DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance et/ou des prestations d'assistance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance et prestations d'assistance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

8. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez, soit à nous réserver le droit d'utiliser votre (vos) titre(s) de transport, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

9. SUBROGATION

Après vous avoir réglé une indemnité, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L.121.12 du Code des Assurances. Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des prestations exécutées. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou institution.

10. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des garanties d'assurance et des prestations d'assistance décrites aux présentes Dispositions Générales.

Sont exclus :

- **La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme.**
- **Les prises d'otage, la manipulation d'armes.**
- **Sauf dérogation : un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N°82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles.**
- **La participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait.**
- **La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**
- **Les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool.**
- **Tout acte intentionnel de votre part ou acte dolosif, tentative de suicide ou suicide pouvant entraîner la garantie du contrat.**
- **Votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération.**
- **Tout incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent.**
- **L'absence d'aléa.**

- **Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modifiée par la loi du 22 juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours.**
- **Tout sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de voyage, les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.**

11. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

12. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant :

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes,
- des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de la non-disponibilité aérienne ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

13. COMMENT SONT ESTIMÉES LES CAUSES ET CONSÉQUENCES DU SINISTRE ?

- Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties.
- Chacune des parties désigne un expert, si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un 3^e expert les 3 experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix du 3^e expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du domicile du souscripteur.

Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.

- Chaque partie paye les frais et honoraires de son expert, et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

14. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet événement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interromp le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

15. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

16. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son Contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et de ses garanties, à ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au Contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en oeuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du Contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en oeuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et offres de services.
- Les données à caractère personnel le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

- par mail : à l'adresse : DRPO@MUTUAIDE.fr
ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza – CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

17. RÉCLAMATIONS

1. Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assistance concernant l'assistance rapatriement et l'assistance complémentaire aux personnes, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01 55 98 57 87.

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : qualite.assistance@mutuaide.fr

ou par courrier à :

MUTUAIDE
SERVICE QUALITE CLIENTS
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

2. Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assurance concernant l'annulation, préacheminement / départ manqué, départ/retour impossible, retard de vol, bagages, interruption totale ou partielle de séjour, vous pouvez vous adresser à ASSURINCO en appelant le 05.34.45.32.18.

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : reclamation@assurinco.com

ou par courrier à :

ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE exerçant sous la marque commerciale XPLOASSUR
8-10 rue du pont de Tounis BP 90932
31000 TOULOUSE

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

18. EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PRÉVU À L'ARTICLE L.112-10 DU CODE DES ASSURANCES (LOI HAMON)

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par
- un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquée sur le bulletin d'inscription de votre agence de Voyages sont acquises.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à Assurinco (8-10 rue du pont de Tounis - 31000 Toulouse) :

« Je soussigné M.....
Demeurant.....

renonce à mon contrat N°..... souscrit auprès de Mutuaide conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances.

J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. Je vous joins une copie du document justifiant que je suis déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce contrat »

CONSÉQUENCES DE LA RENONCIATION :

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la prime ou de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation. »

19. LANGUE UTILISÉE

La langue utilisée dans le cadre des relations pré-contractuelles et contractuelles est la langue française.

20. LUTTE ANTI BLANCHIMENT

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou justificatifs, y compris sur l'acquisition de biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

21. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

MÉMO VOYAGE

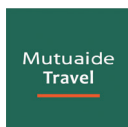
NUMEROS DE CONTRATS A RAPPELER :

MULTIRISQUE COMPLÉMENTAIRE CARTE BANCAIRE N°9552

POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE

DURANT VOTRE SÉJOUR

(Frais médicaux à l'étranger, Assistance, Rapatriement)



Plateau d'assistance
7J/7 - 24H/24

Depuis la France - Tél. : 01 55 98 57 87
Depuis l'étranger - Tél. : +33 (0)1 55 98 57 87
Mail : voyage@mutuaide.fr

POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE

(Annulation, Bagages, Interruption de séjour, etc.)



DEVIENT

XPLORASSUR

filiale
FINAXY

Site internet de déclaration de sinistres :
mondossiertui.xplorassur.com

Du lundi au vendredi 9h00 - 17h00

Depuis la France - Tél. : 05 34 45 32 18
Depuis l'étranger - Tél. : +33 5 34 45 32 18

Si vous êtes adhérent au contrat Complémentaire Carte Bancaire, dès la connaissance de l'événement vous devez contacter et déclarer le sinistre auprès de l'assureur de votre carte bancaire, avec laquelle vous avez réglé le séjour. SAUF, dans le cas d'un rapatriement, vous devez contacter MUTUAIDE ASSISTANCE.

Assurinco Assurance Voyage exerçant sous la marque commerciale XPLORASSUR,
Filiale de FINAXY
SARL de courtage en assurances au capital de 1 187 070 €
Siège Social : 8-10 rue du pont de Tounis, BP 90932 - 31000 TOULOUSE
www.assurinco.com
RCS TOULOUSE N° SIREN 839 898 673
Immatriculé l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance
Sous le N°18 007 806 - site web ORIAS : www.orias.fr